绍兴市城市轨道交通运营管理暂行办法

（征求意见稿）

**第一章 总则**

## 第一条【目的依据】

为规范城市轨道交通运营管理，保障运营安全，提高服务质量，维护乘客合法权益，根据交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》，结合本市实际，制定本办法。

## 第二条【适用范围】

本办法适用于本市行政区域内轨道交通1号线柯桥段（杭州至绍兴城际铁路工程）的运营及其相关管理活动。

## 第三条【管理原则】

城市轨道交通运营管理应当遵循以人民为中心、安全可靠、便捷高效、规范服务的原则。

## 第四条【职责分工】

市轨道交通建设指挥中心负责组织相关部门建立健全城市轨道交通运营管理协调机制，解决重大运营管理事项和问题。

柯桥区政府负责做好轨道交通1号线柯桥段运营和保护区监督管理等工作，开展城市轨道交通运营安全隐患排查治理和突发事件应急处置。

市级相关部门根据各自职责，做好轨道交通1号线柯桥段运营指导和协调工作。市交通运输部门负责指导运营监督管理工作，市发改委负责做好轨道交通票价制定工作，运营期保护区监管部门负责指导运营期保护区监督管理工作，市公安部门负责指导治安、反恐、安检监督等工作，市应急管理局履行安全生产综合监督管理职权，监督、指导、协调检查轨道交通运营单位的安全生产工作，组织指导协调轨道交通突发事件的应急救援。市自然资源和规划、建设、财政、审计、生态环境、人民防空、文物、卫健、国有资产监管等部门在各自职责范围内负责相关监督管理工作。

## 第五条【运营单位职责】

城市轨道交通运营单位（以下简称“运营单位”）承担城市轨道交通运营管理主体责任，提供安全、有序、高效的运营服务，并履行下列职责：

（一）负责城市轨道交通的运营、维护和安全管理，建立健全安全运营责任制，制定安全运营规章制度和操作规程、主要岗位的服务作业标准，并组织实施；

（二）保障运营秩序，依据运营服务规范为乘客提供安全、便捷的客运服务；

（三）按照相关标准和技术规范要求，定期维护城市轨道交通设施，确保城市轨道交通设施的运行状态符合设计标准，满足安全、稳定和不间断运营的要求；

（四）保障车站公共服务设施正常使用，并维护车站和列车的环境卫生；

（五）负责本办法规定的城市轨道交通运营期保护区的日常管理工作；

（六）制定并组织实施各类专项应急处置方案；

（七）建立安全运营风险评估和隐患排查制度，完善城市轨道交通运营安全监控信息系统，保障运营条件；

（八）有关法律、法规规定的其他职责。

运营单位及其工作人员对危害城市轨道交通运营安全、妨碍运营服务或扰乱运营秩序的行为应当予以制止，并协助有关行政主管部门依法处理。

## 第六条【社会责任】

任何组织和个人应当遵守城市轨道交通运营安全、服务管理规范及乘客守则，不得危害运营安全、扰乱运营秩序及损坏城市轨道交通设施设备。

**第二章 运营基本要求**

## 第七条【不载客试运行管理】

运营单位应当全程参与城市轨道交通工程项目按照规定开展的不载客试运行，试运行不少于三个月。发现存在质量问题和安全隐患的，运营单位应当督促城市轨道交通建设单位及时处理。

## 第八条【初期运营管理】

城市轨道交通工程竣工验收合格后，由柯桥区政府指定的轨道交通运营主管部门（以下简称“柯桥区轨道交通运营主管部门”）负责组织第三方安全评估机构实施1号线柯桥段初期运营前安全评估工作。通过初期运营前安全评估的，方可依法办理初期运营手续。

开通初期运营前，运营单位应当完成运营接管协议签订，明确相关土建工程、设施设备、系统集成的保修范围、保修期限和保修责任，并督促城市轨道交通建设单位将上述内容纳入建设工程质量保修书。运营单位应当在投入初期运营后二十个工作日内按照有关规定向柯桥区轨道交通运营主管部门报送初期运营情况。

初期运营期间，运营单位应当按照设计标准和技术规范，对土建工程、设施设备、系统集成的运行状况和质量进行监控，发现存在问题或者安全隐患的，应当要求相关责任单位按照有关规定或者合同约定及时处理。

## 第九条【正式运营管理】

轨道交通1号线柯桥段初期运营期满一年，运营单位应当向柯桥区轨道交通运营主管部门报送初期运营报告，具备条件的，由柯桥区轨道交通运营主管部门组织正式运营前安全评估。通过正式运营前安全评估的，方可依法办理正式运营手续。对安全评估中发现的问题，柯桥区轨道交通运营主管部门应当向柯桥区政府和市级交通运输部门报告，同时通告有关责任单位要求限期整改。

运营单位应当在投入正式运营后二十个工作日内按照有关规定向柯桥区轨道交通运营主管部门报送正式运营情况。

## 第十条【甩项工程管理】

规模较大、较复杂的甩项工程完工验收合格后，应当通过初期运营前安全评估和正式运营前安全评估，且初期运营时间不得少于1年；

规模较小、较简单的甩项工程完工并验收合格后，可不开展初期运营前安全评估，直接随工程项目开展正式运营前安全评估，且不受初期运营时间一年限制；

受客观条件等限制难以完成的甩项工程，应进行充分论证，在确保原设计的安全和基本服务功能不缺失，安全性能和基本服务能力指标不降低的前提下，方可变更设计并履行手续。

**第三章 安全支撑保障**

## 第十一条【保护区范围】

本办法所称保护区，是指为保障城市轨道交通安全运营，在城市轨道交通沿线设立的保护区域，包括控制保护区和特别保护区。

本市设立城市轨道交通控制保护区和特别保护区，控制保护区和特别保护区统称为保护区，运营单位应当维护、完善保护区设置的提示和警示标识，任何单位和个人不得毁坏或者擅自移动。

控制保护区范围如下：

（一）地下车站主体结构与区间隧道外边线外侧50米内；

（二）地面车站和高架车站以及线路轨道结构外边线外侧30米内；

（三）车辆段、出入口、通风亭、变电所等建筑物、构筑物结构外边线外侧10米内；

（四）轨道交通过江、过河隧道结构外边线外侧100米内。

特别保护区范围如下：

（一）地下工程（车站、隧道等）结构外边线外侧5米内；

（二）高架车站及高架线路工程结构水平投影外侧3米内；

（三）地面车站及地面线路路堤或路堑外边线外侧3米内；

（四）高压电缆沟水平投影外侧3米内。

因地质条件或者其他特殊情况，需要调整运营期保护区具体范围的，由运营单位提出方案，按照保护区划定的程序审核、批准、公布。

## 第十二条【限制作业类型】

在城市轨道交通控制保护区内进行下列作业活动的，作业单位应当按照有关规定制定安全防护方案，并委托第三方单位对作业活动进行安全影响评估，并报轨道经营单位批准同意后，依法办理相关手续并对作业影响区域进行动态监测：

（一）新建、改建、扩建、拆除建筑物、构筑物；

（二）从事基坑（槽）开挖、以盾构掘进等方法进行隧道施工、地下顶进、爆破、桩基础施工、打（拔）桩、高压注浆、安装锚杆（索）、勘探、降低地下水位等可能影响城市轨道交通安全的作业；

（三）敷设、埋设、架设电力隧道、高压线路等管线和其他需跨越或者横穿城市轨道交通的设施；

（四）河道沟渠开挖整治、凿井取水；

（五）在过江、过河隧道段水域抛锚、拖锚或者从事疏浚、采砂等作业；

（六）堆载、取土等大面积增加或者减少载荷的活动；

（七）其他可能影响城市轨道交通设施安全的活动。

运营单位应当根据保护区监督管理职责将相关信息报告运营期保护区监管部门等部门。

进行前款所列活动不需行政管理部门行政许可的，相关作业单位或个人应当在施工前书面告知运营单位。

## 第十三条【作业监控】

作业单位和个人在进行第十二条规定所列行为时，应当按照有关规定制定安全防护方案，取得运营单位的同意，并对作业影响区域进行动态监测。作业活动对城市轨道交通安全有较大影响的，作业单位和个人还应当组织专家对城市轨道交通安全防护方案进行审查论证。

除下列工程外，特别保护区内不得进行其他建设活动：

（一）交通设施、市政公用设施、城市绿化、环卫设施、人防设施的新建、改建、扩建工程；

（二）特别保护区划定前已经取得规划许可的建设工程； （三）已有的建筑物、构筑物的改建、扩建工程；

（四）城市轨道交通相关物业建设、连通工程。

## 第十四条【安全要求】

作业单位和个人在从事第十二条规定行为的过程中，出现危及或者可能危及城市轨道交通运营安全情形的，应当立即停止作业，采取补救措施，并及时报告柯桥区轨道交通运营主管部门、运营期保护区监管部门和运营单位。

作业单位和个人在结束第十二条规定的行为后，应当通知运营单位，共同确定是否终止各类防护和检测措施，会同运营单位评估作业对城市轨道交通运营安全产生的影响，并将评估结果报运营期保护区监管部门备案。评估认为影响运营安全的，作业单位和个人应当立即采取措施消除影响。

## 第十五条【巡查保护】

运营单位应当建立保护区巡查制度，积极应用信息化技术，组织人员对保护区进行日常巡查，并将巡查情况定期报告运营期保护区监管部门。在作业过程中，运营单位有权进入保护区作业现场进行巡查，发现危及或者可能危及城市轨道交通运营安全的情形，应当及时制止，并要求相关责任单位或个人采取措施消除妨害，并及时报告运营期保护区监管部门，协助有关行政主管部门依法处理。

## 第十六条【其它保护】

建（构）筑物所有者或者管理者应当对城市轨道交通控制保护区内危及运营安全的建（构）筑物采取措施，排除危险。

城市轨道交通地面或者高架线路两侧的建（构）筑物和种植物，应当符合控制保护区安全要求，不应影响线路检修维护，不应妨碍行车瞭望，不应侵入线路限界。

使用城市轨道交通高架线路桥下空间不得危害运营安全，并预留桥梁日常检查、检测和养护维修条件。若责任单位不能排除危险，危及城市轨道交通运营安全、情况紧急的，运营单位可先行处置，并及时报告有关部门依法处理。

## 第十七条【维护要求】

运营单位应当建立健全本单位的城市轨道交通运营设施设备定期检查、检测评估、养护维修、更新改造制度和技术管理体系，并报柯桥区轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应当对设施设备进行定期检查、检测评估，及时养护维修和更新改造，确保城市轨道交通各系统设施设备完好，设施设备运行符合相关规定和标准。

## 第十八条【网络安全】

运营单位应当建立网络安全管理制度，严格落实网络安全有关规定和等级保护要求，加强列车运行控制等关键系统信息安全保护，定期开展信息安全等级保护评估工作，提升网络安全水平。

## 第十九条【禁止危害设施设备安全行为】

禁止下列危害城市轨道交通运营设施设备安全的行为：

（一）损坏隧道、轨道、路基、高架、车站、通风亭、冷却塔、变电所、管线、护栏护网等设施；

（二）损坏列车；

（三）损坏车辆、机电、电缆、自动售检票等设备，干扰通信信号、视频监控等系统；

（四）擅自在高架桥梁及附属结构上钻孔打眼，搭设电线或者其他承力绳索，设置附着物；

（五）损坏、移动、遮盖安全标志、监测设施及安全防护设备；

（六）其他危害城市轨道交通运营设施设备安全的行为。

## 第二十条【安全管理规范】

柯桥区政府交通运营主管部门应当根据国家有关城市轨道交通运营安全管理规范，制定年度运营安全管理目标。

运营单位应当按照年度运营安全管理目标编制实施方案，并报送柯桥区轨道交通运营主管部门备案。

## 第二十一条【主体责任】

运营单位依法承担城市轨道交通运营安全主体责任，建立健全运营安全责任体系，依照规定设置专门安全生产应急管理机构，配齐配足与任务相适应的安保组织和安保人员，严密人防、技防、物防等安全管理措施，保障相关经费投入，及时配备、更新、维护安防设备设施，确保安全生产和运营。

## 第二十二条【安全预防】

运营单位应当按照有关规定，完善风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度，建立风险数据库和隐患排查手册，对于可能影响安全运营的风险隐患及时整改，并向柯桥区轨道交通运营主管部门报告。

柯桥区轨道交通运营主管部门应当建立运营重大隐患治理督办制度，督促运营单位采取安全防护措施，尽快消除重大隐患；对非运营单位原因不能及时消除的，应当由柯桥区政府依法处理。

**第四章 运营服务管理**

## 第二十三条【运营人员管理制度】

运营单位应当按照相关标准和规定制定安全培训计划，对城市轨道交通运营人员开展培训教育，提升作业技能水平。

城市轨道交通列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位人员应当通过安全背景审查，并经考核合格后持证上岗。

运营单位应当对列车驾驶员等重点岗位人员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

## 第二十四条【安全检查评估制度】

柯桥区轨道交通运营主管部门应当按照有关规定组织专业机构对城市轨道交通运营线网定期开展运营安全评估工作。

柯桥区轨道交通运营主管部门应当定期对运营单位的运营安全管理情况进行检查，并对检查发现的问题提出整改意见，运营单位应当按照要求予以落实。

## 第二十五条【运营安检制度】

市和柯桥区公安部门应当对运营单位的安全管理工作进行监督检查，指导安检单位制定安全检查设备、检查人员等配备标准及操作规范。

运营单位可以对乘客携带的物品进行安全检查，对携带危害公共安全的危险品的乘客，应当责令出站；拒不出站的，移送公安机关依法处理。

运营单位应当按规定在车站醒目位置公示绍兴市城市轨道交通禁止、限制携带物品目录。

## 第二十六条【禁止影响运营安全行为】

禁止下列影响城市轨道交通运营安全的行为：

（一）拦截列车、阻断列车运行；

（二）擅自操作有警示标志的按钮、开关装置，非紧急状态下动用应急或者安全装置；

（三）妨碍或者破坏车门、屏蔽门、安全门功能；

（四）在轨道上放置、丢弃障碍物，翻越列车，向列车、工程车、轨道、通风亭、接触网等城市轨道交通设施投掷物品；

（五）在城市轨道交通线路弯道内侧修建影响行车视线的建（构）筑物或者种植有碍行车视线的植物；

（六）在高架线路沿线施放无人机、航空模型、风筝、气球等小型航空器和空飘物；

（七）擅自进入车辆控制室、车辆驾驶室、轨道、桥梁、隧道、通风亭或者其他有警示标志的区域；

（八）翻越或者毁坏隔离围墙、护栏、护网、闸机、安全门、屏蔽门等城市轨道交通设施；

（九）在车站、列车、通风亭等城市轨道交通设施内吸烟、用火；

（十）强行上下车；

（十一）在运行的自动扶梯上逆行；

（十二）其他影响城市轨道交通运营安全的行为。

## 第二十七条【行车服务】

运营单位应当根据城市轨道交通沿线乘客出行规律及网络化运输组织要求，合理编制运行图，并报柯桥区轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应当按照规定的线路、时间、站点运营。当调整运行图严重影响服务质量时，应当向柯桥区轨道交通运营主管部门说明理由，不得无故暂停或者终止整条线路或者部分区段运营。

遭遇自然灾害、恶劣气象条件、重大疫情、恐怖袭击、刑事案件等严重影响城市轨道交通运营安全的突发事件，并且无法采取措施保证安全运营时，运营单位可以暂停线路或者部分区段的运营，并报告柯桥区轨道交通运营主管部门。

## 第二十八条【客运服务】

运营单位应当为乘客提供良好的乘车环境，履行下列义务：

（一）运营单位客运服务人员应当按照规定穿着服装、佩戴标识，礼貌待客，文明服务。

（二）建立公共卫生管理制度，落实卫生管理措施，保持车站和车厢整洁、卫生，保证空气质量和卫生状况符合国家标准；

（三）按照规定落实污染防治措施，减轻车辆运行时的噪声污染，并符合国家标准；

（四）在车站配备医疗急救箱设备；

（五）合理配置车站男、女卫生间和母婴设施；

（六）合理设置自动售票设施和人工售票窗口，安排工作人员引导乘客购票、乘车，及时疏导客流，高峰期增加运营车辆；

（七）保持售票、检票、自动扶梯、车辆、通风、照明等设施完好；

（八）出入口引导标志齐全、易识别，出入口、通道畅通；

（九）无障碍设施完好、畅通，在列车内为老、弱、病、残、孕和携带婴幼儿的乘客设置专座；

（十）维护车站和列车内秩序，安排工作人员巡查，及时制止违法、违规行为；

（十一）宣传安全、文明乘车知识，及时播报运营线路、站点；

（十二）应当向残障乘客提供必要的服务。

（十三）法律、法规规定的其他义务。

## 第二十九条【信息标识】

运营单位应当通过标识、电子显示屏、广播、视频设备、网络等多种方式按照下列要求向乘客提供运营服务和安全应急等信息：

（一）在车站醒目位置公布首末班车时间、列车运行状况、城市轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

（二）在站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、周边交通方式换乘、安全提示、无障碍出行，以及气象灾害预警信号和防御指南等信息；

（三）在车厢提供城市轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息；

（四）首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、封站、甩站、暂停运营等非正常运营计划调整信息；

（五）在车站提供问讯服务，工作人员在接受乘客问讯时，应当及时准确提供解答；

（六）提供遗失物招领信息服务，及时发布乘客遗失物招领信息。

## 第三十条【票务管理】

乘客应当购票或者持有效证件乘车，并接受运营单位查验。乘客超程乘车的，应当补交超过部分的票款。乘客无票、持无效车票、冒用他人乘车证件或者持伪造证件乘车的，运营单位可以按照线网单程最高票价补收票款。

城市轨道交通因故障不能正常运行的，城市轨道交通企业应当出具延误证明，乘客有权持有效车票要求轨道交通企业按照原票价退还票款。

## 第三十一条【服务评估】

柯桥区轨道交通运营主管部门应当加强对城市轨道交通运营的监督，定期组织对运营单位的服务质量考核，对考核和评估中发现的问题，运营单位应当及时改进。考核结果以及改进情况应当及时向社会公布。

## 第三十二条【商业管理】

在城市轨道交通车站、车厢、隧道、站前广场等城市轨道交通运营区域范围内设置广告或商业网点的，应当符合城市轨道交通车站规划布局方案，不得影响城市轨道交通运营安全，不得影响导向、提示、警示、运营服务等标识识别。设施设备的使用和检修，不得挤占出入口、通道、应急疏散设施空间和防火间距。

广告设施、商业网点应当采用防火材料，并符合相应消防设计规范和安全要求。运营单位应当加强对广告设施、商业网点的安全检查。除紧急情况外，广告设施、商业网点应当在城市轨道交通非运营期间进行设置或者维护。

城市轨道交通车站站台、站厅层不应设置妨碍安全疏散的非运营设施。

## 第三十三条【政府定价】

运营单位应当严格执行市价格行政主管部门批准的运价并予以公布，不得擅自调整。

## 第三十四条【禁止影响公共秩序的行为】

## 禁止下列影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌、公共环境卫生的行为：

（一）擅自在车站内摆摊设点；

（二）擅自在车站或者列车内兜售或者派发物品、报纸、广告、宣传品等；

（三）在车站或者列车内随地吐痰、便溺，乱扔果皮、纸屑、包装物等废弃物；

（四）在车厢内进食；

（五）在车站、列车或者其他城市轨道交通设施上任意涂写、刻画、张贴、悬挂物品等；

（六）在车站或者列车内躺卧、乞讨、卖艺及歌舞表演等；

（七）在车站或者列车内使用滑板、溜冰鞋、平衡车；

（八）其他影响城市轨道交通公共秩序、公共场所容貌、公共环境卫生的行为。

## 第三十五条【禁止携带物品】

禁止携带下列物品进站：

（一）枪支、弹药、管制器具和爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质及其他违禁品、管制物品；

（二）重量、体积等超过城市轨道交通文明乘车规则规定的物品；

（三）犬只、活禽等可能影响他人安全的动物（有识别标志的服务犬除外）；

（四）易燃性、有严重异味、外表尖锐或者其他易污染、损坏设施、易损伤他人的物品。

发现携带前款规定物品的，运营单位有权拒绝其进站乘车；发现携带前款第一项规定的违禁品、管制物品的，运营单位应当予以扣留，并立即报告公安机关。

禁止携带进站乘车的物品目录，由市公安机关会同市交通运输行政主管部门制定并公告。

## 第三十六条【禁止影响通行的行为】

禁止在城市轨道交通车站出入口、通风亭、疏散通道五十米范围内存放爆炸性、易燃性、毒害性、放射性或者腐蚀性的危险物品。

禁止在城市轨道交通车站站前广场、出入口周围五米范围内堆放杂物、摆摊设点、发放传单、乱停车辆、揽客拉客以及其他妨碍乘客通行或者救援疏散的行为。

## 第三十七条【投诉处理】

柯桥区轨道交通运营主管部门和运营单位应当建立投诉受理制度，公开投诉电话等投诉方式，接受乘客投诉。运营单位应当每季度将乘客投诉及处理情况报送柯桥区轨道交通运营主管部门。

运营单位应当自受理投诉之日起七个工作日内作出答复。乘客对答复有异议的，可以向柯桥区轨道交通运营主管部门申诉。柯桥区轨道交通运营主管部门应当自受理乘客投诉之日起十五个工作日内作出答复。

**第五章 应急管理**

## 第三十八条【应急预案制定】

柯桥区应急管理部门统筹指导城市轨道交通运营突发事件应急预案的制定。

柯桥区轨道交通运营主管部门应当会同市、区有关部门和有关部门（单位）在城市轨道交通投入初期运营之前，制定城市轨道交通运营突发事件应急预案，报柯桥区政府批准后实施。

柯桥区人民政府组织建立城市轨道交通与地面交通应急保障联运机制，运营单位应当服从并配合实施应急保障联运工作。

运营单位应当按照有关规定制定市城市轨道交通突发事件应急预案，在城市轨道交通投入初期运营之前，制定地震、火灾、水灾、停电、卫生防疫、反恐、防爆等各类专项应急处置方案，并报柯桥区轨道交通运营主管部门备案。

运营单位应当建立健全应急指挥机制，完善应急值守和报告制度。按照消防管理、事故救援的有关规定，设立微型消防站，配齐人员，配置消防、防爆、防毒、报警、救援、疏散照明、逃生、防护监视等器材和设备并定期检查、维护、更新，保证其正常使用。

## 第三十九条【应急演练】

运营单位应当定期开展消防救援培训，定期组织应急演练。

## 第四十条【特殊情况】

因节假日、大型活动等原因造成客流上升的，运营单位应当及时增加运力，疏解客流。

遇有城市轨道交通客流量激增，严重影响运营秩序，危及运营安全的紧急情况，运营单位应当采取乘客限量进站的临时措施，确保运营安全。采取乘客限量进站的临时措施仍然无法保证运营安全时，运营单位可以停止城市轨道交通部分区段或者全线运营，向柯桥区轨道交通运营主管部门和公安机关报告，并及时向社会公告。

采取限制客流量、停运措施，造成客流大量积压的，柯桥区轨道交通运营主管部门应当会同公安交警、运营期保护区监管部门等部门组织采取疏运等应对措施。

## 第四十一条【应急预案启动】

遇有自然灾害、恶劣气象条件或发生生产安全事故、其他突发事件时，运营单位应当根据突发事件应急预案，启动各类专项应急处置方案，按照操作规程进行安全处置，并组织乘客疏散，迅速采取措施，防止事故扩大，避免和减少人员伤亡、财产损失，同时向柯桥区政府和市级有关行政管理部门报告。暂停运营或暂停部分路段运营的，运营单位应当及时向社会公告，柯桥区政府应当做好客运协调和安排工作。

市级有关部门、柯桥区政府以及电力、通信、供水等单位，应当按照市城市轨道交通突发事件应急预案的规定，根据各自职责，协助组织抢险救援。

## 第四十二条【应急处置】

城市轨道交通运营中发生人员伤亡事故时，运营单位应当先行抢救人员，及时排除故障，维持现场秩序，尽快恢复正常运营，并按照国家有关规定及时向有关部门报告。柯桥区轨道交通运营主管部门和应急管理、公安等部门应当对现场进行勘察、检验，依法进行处理。

## 第四十三条【监测预警】

绍兴市和柯桥区林水、自然资源、气象、地震等相关部门应当加强对洪涝、气象灾害、地质灾害、地震等信息的收集，及时告知运营单位可能导致突发事件的信息。

运营单位应当及时对可能导致突发事件的风险信息进行分析研判，可能导致运营突发事件时，应当通过多种方式依照有关规定发布预警信息。

## 第四十四条【信息发布】

运营单位应当按照应急预案的要求，通过多种形式及时向社会发布运营突发事件信息、救援信息及接驳换乘信息。

## 第四十五条【事故报送】

柯桥区轨道交通运营主管部门和运营单位应当建立城市轨道交通运营安全重大故障和事故报送制度。

柯桥区轨道交通运营主管部门和运营单位应当定期组织对重大故障和事故原因进行分析，不断完善城市轨道交通运营安全管理制度以及安全防范和应急处置措施。

**第六章 附则**

## 第四十六条【处罚要求】

本办法相关处罚按照交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》等规定执行。

## 第四十七条【施行日期】

本办法自2021年6月1日起施行。